

IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot

IBM Marketing Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Käyttöoikeus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- b. **Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtumien käyttöoikeudet perustuvat IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvän tietyn tapahtuman esiintymämäärään. Tapahtumien käyttöoikeudet ovat IBM SaaS -tuotekohtaisia, eikä tapahtuman tyyppiä voi vaihtaa tai yhdistää muihin, toiseen IBM SaaS -tuotteeseen, tyyppiin tai tapahtumaan liittyviin Tapahtumien käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- c. **Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- d. **Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.
- e. **Yhteys** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Yhteys tarkoittaa tietokannan, sovelluksen tai palvelimen tai minkä tahansa muun laitteen linkkiä tai liitäntää IBM SaaS -tuotteeseen. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM

SaaS -tuotteeseen käytössä olleiden tai käytettävien Yhteyksien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

- f. **Tietokantatietue** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tietokantatietue on yhteen yksikköön liittyvä, yhtenä yksikkönä käytettävä tietokannan kenttäjoukko. Kukin Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeus edustaa Tuhatta tietokantatietuetta. Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tietokantatietueiden kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennusmaksut

Asennuksesta veloitetaan kertamaksu Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti. Valittua IBM SaaS -perustuotetta vastaava pakollinen asennuspalvelu toimittaa valitun IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan käyttöön. Saatavilla ovat seuraavat asennuspalvelut:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Seuraavasta asennuspalvelusta veloitetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti, kun Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia tilataan tuotteeseen IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

Kunkin kuukauden ylitysmaksut laskutetaan Asiakkaalta jälkikäteen Käyttölupatodistuksessa (PoE) määritetyn ylityshinnan mukaisesti sen jälkeen, kun yhteenlaskettu kokonaismäärä on täytynyt. Nämä ylitysmaksut lankeavat maksettaviksi käyttöoikeuksien kuukausittaisen perusmaksun lisäksi.

Jos Tilauskausi on pitempi kuin 12 kuukautta, käyttöoikeuksien yhteenlaskettu kokonaismäärä perustuu 12 kuukausittaiseen mittauskauteen. Yhteenlaskettu kokonaismäärä nollautuu 12. kuukausittaisen mittauskauden jälkeen. Seuraavaa 12:ta kuukausittaista mittauskautta koskevat ylitysmaksut eivät lankea maksettaviksi, ennen kuin samojen 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu vuorovaikutustapahtumien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien vuorovaikutustapahtumien kokonaismäärän.

Jos Asiakas hyödyntää käyttöönottokausia, kausia käsitellään samalla tavalla kuin tilauskausia ja niihin sovelletaan samoja periaatteita.

Jos Tilauskausi on lyhyempi kuin 12 kuukautta tai jos Tilauskausia on jäljellä vähemmän kuin 12 kuukausittaisen mittauskauden verran, tilauksessa jäljellä olevien kuukausittaisten käyttöoikeuksien määrää käytetään yhteenlaskettuna käyttöoikeuteen sisältyvien vuorovaikutustapahtumien kokonaismääränä.

a. Esimerkki 1:

Asiakkaan Tilauskausi on 12 kuukautta, ja Asiakas on hankkinut 10 Valtuutettua lisäkäyttäjää IBM Marketing Cloud Additional User -käyttöoikeuksien perusteella. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen 12 kuukauden Tilauskauden päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen Tilauskauden loppuun saakka.

b. Esimerkki 2:

Asiakkaan Tilauskausi on kolme vuotta, ja Asiakas on hankkinut 10 Valtuutettua lisäkäyttäjää IBM Marketing Cloud Additional User -käyttöoikeuksien perusteella. Jos Asiakas ottaa käyttöön

enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen ensimmäisen 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan seuraavassa kuussa ylitysmäärä ja koko kyseisen 12 kuukauden jakson jäljellä oleva käyttö. Käytön määrä nollautuu kunkin 12 kuukauden jakson lopussa. Jos Asiakas ottaa käyttöön enemmän kuin 10 Valtuutettua käyttäjää ennen seuraavan 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen siihen saakka, kunnes käytön määrä nollautuu tai jäljellä oleva Tilauskausi päättyy.

3.4 Käyttöperusteiset maksut

Asiakas voi käyttää käytön mukaan laskutettavasti IBM Marketing Cloud Standard -tuotetta, jossa mittayksikkönä on 1 000 tapahtumaa, IBM Marketing Cloud B2B Standard -tuotetta, jossa mittayksikkönä on 10 000 tietokantatietuetta, ja IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens -tuotetta, jossa mittayksikkönä on 100 000 tapahtumaa. Asiakasta veloitetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnaston mukaan kuukausittain käytettyjen Tapahtumien tai Tietokantatietueiden määrän perusteella.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

4.1 Automaattinen uusiminen

Jos Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa todetaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM-yhteistyökumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttöluopatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttöluopatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

4.2 Uusittava

Jos Käyttöluopatodistuksessa todetaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea soveltuvin osin Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Käytön mahdollistava ohjelmisto

Tähän IBM SaaS -tuotteeseen saattaa sisältyä Käytön mahdollistava ohjelmisto, jonka toimittaa IBM tai kolmas osapuoli. Jos Asiakas noutaa tai asentaa minkä tahansa Käytön mahdollistavan ohjelmiston, Asiakas sitoutuu olemaan käyttämättä kyseistä Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin mahdollistamaan tai helpottamaan Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöä. Jos Käytön mahdollistavassa ohjelmistossa on erillinen lisenssisopimus (esimerkiksi IBM:n takuun piiriin kuulumattomia ohjelmia koskeva käyttöoikeussopimus eli IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs tai ILAN tai muu IBM:n tai kolmannen osapuolen lisenssisopimus), kyseinen sopimus koskee Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä asennuksen ja noudon aikana. Hyväksymällä nämä ToU-ehdot taikka noutamalla, asentamalla tai käyttämällä Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa Asiakas hyväksyy kyseisen sopimuksen ehdot.

6.2 EU:n tietosuoja

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön, Asiakkaan ja IBM:n keskinäisessä suhteessa Asiakas nimeää Henkilötietojen ainoana rekisterinpitäjänä IBM:n tällaisten Henkilötietojen käsittelijäksi (sen mukaan, miten edellä mainitut termit määritetään direktiivissä 95/46/EY). IBM käsittelee mainittuja Henkilötietoja ainoastaan siinä määrin kuin on tarpeen IBM SaaS -tuotteen saataville toimittamiseksi näiden ToU-ehtojen mukaisesti. IBM tekee kohtuullisessa määrin yhteistyötä Asiakkaan kanssa, jotta Asiakas pystyy täyttämään mahdolliset lainsäädännön vaatimukset, sekä antaa Asiakkaalle mahdollisuuden käyttää Henkilötietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä IBM SaaS -tuotteen

saataville toimitettua Sisältöä, myös mahdollisia Henkilötietoja, niin, että niitä siirretään maasta toiseen IBM:lle Yhdysvaltoihin. Jos IBM muuttaa Henkilötietojen käsittely- tai suojaustapaa ja jos muutos vaikuttaa niin, että Asiakas ei enää noudata sitä koskevaa tietosuojalainsäädäntöä, Asiakas voi irtisanoa vaikutuksen alaisen IBM SaaS -tuotteen kolmenkymmenen päivän kuluessa siitä, kun IBM on ilmoittanut muutoksesta.

6.3 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.4 Jakeluluettelot

Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotteessa mitään sellaisia jakeluluetteloita, joihin sisältyviltä henkilöiltä ei ole saatu lupaa lisätä heitä nimenomaan Asiakkaan lähettämien sähköpostiviestien vastaanottajiksi, ellei Asiakkaalla ole voimassa olevaa liikesuhdetta tai tuttavuussuhdetta kyseisten henkilöiden kanssa. Konserniyhtiöiden markkinointikäytäntöjen avulla luotujen luetteloiden tai tietojen käyttö on kaikissa tapauksissa nimenomaisesti kiellettyä. Asiakkaan on sisällytettävä jokaiseen viestiin toimiva mahdollisuus kieltäytyä vastaavasta postista jatkossa.

6.5 Ei jälleenmyyntioikeutta

Asiakkaalle myönnettävä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus koskee vain Asiakasta. Asiakas ei saa myydä IBM SaaS -tuotetta edelleen eikä antaa kolmansille osapuolille (muille kuin Asiakkaan työntekijöille tai Asiakkaan puolesta työskenteleville alihankkijoille) käyttöoikeutta IBM SaaS -tuotteeseen ilman IBM:ltä etukäteen hankittua kirjallista suostumusta.

6.6 Tietojen säilytys

IBM SaaS -tuotteen tietoelementit ovat käytettävissä IBM SaaS -ympäristössä seuraavasti: sähköpostiviestit sisältöineen, käyttämättömät tai passiiviset tietokannat ja mallipohjat – 450 päivää, tunnettujen vierailijoiden Web-seurantatiedot – 180 päivää, tuntemattomien vierailijoiden Web-seurantatiedot – 30 päivää ja yleiset käyttäytymistiedot – 180 päivää (Tietojen säilytysaika). Nämä tietoelementit voidaan poistaa IBM:n verkosta ja järjestelmistä, kun Tietojen säilytysaika on umpeutunut. Joka tapauksessa IBM saa tuhota näiden tietoelementtien kaikki kopiot ja kaikki muut niihin liittyvät Asiakkaan tiedot 30 päivän kuluttua Tilauskauden irtisanomisesta tai päättymisestä. Asiakkaan tulee säilyttää varmistuskopioita kaikesta IBM SaaS -tuotteessa käytettäväksi toimitetusta sisällöstä.

6.7 Kolmannen osapuolen koodiin liittyvät huomautukset

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ohjelmistot, joita ei saa käyttää haitallisiin tarkoituksiin: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ja packtag.

Liite A

IBM Marketing Cloud on pilvitekniikkaan perustuva digitaalinen markkinointiympäristö, jonka avulla markkinoinnin ammattilaiset saavat tuottoa sijoitetulle pääomalle (ROI) hyödyntämällä seuraavia tärkeimpiä ominaisuuksia:

- Yhtenäisten, kanavien välisten tapahtumien suunnittelu ja automatisointi sähköposti-, mobiili- ja Web-kanaviin sekä sosiaalisiin kanaviin
- Analytiikan hyödyntäminen markkinointipäätöksiä tehtäessä ja asiakkaita sitoutettaessa
- Sijoitetun pääoman tuoton parantaminen pilvitekniikkaan perustuvan, muihin asiakastietolähteisiin ja -sovelluksiin integroituvan digitaalisen markkinointiympäristön avulla.

IBM Marketing Cloud sisältää seuraavat uudet, ratkaisuperustaiset paketit ja palvelut, jotka voidaan määrittää vastaamaan markkinoinnin ammattilaisen tarpeita ja jotka näin yksinkertaistavat ostoprosessia.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard auttaa markkinoinnin ammattilaisia ymmärtämään paremmin asiakkaan käyttäytymistä ja tuottamaan yksilöllistettyjä vuorovaikutustapahtumia, jotka parantavat konversiosuhdetta.

- Markkinointitietokanta: Kerää kattavat asiakastiedot samaan lähteeseen sekä hyödynnä niitä automatisoiduissa kampanjoissa ja yksilöllistetyssä viestinnässä.
- Segmentointi: Tee kyselyjä ja tarkenna kohdeyleisöäsi käyttäytymis-, profiili- ja mieltymystietojen sekä muiden tietojen perusteella. Voit myös integroida nämä segmentointikyselyt markkinointistrategioihisi. Näin voit tuottaa kohdeyleisöllesi erittäin houkuttelevaa ja yksilöllistettyä sisältöä.
- Sisällön luontitoiminto: Helppotajuisen Web-muokkausohjelman avulla voit luoda ja muokata sovelluksen sisältöä käsittelemällä ominaisuuksia, kuten linkkien seuranta, yksilöllistämistä, dynaamista sisältöä ja muita ominaisuuksia, osoittamalla ja napsauttamalla niitä.
- Dynaaminen sisältö: Helppotajuisen osoittamalla ja napsauttamalla toimivan käyttöliittymän avulla voit luoda kullekin asiakkaalle merkityksellisiä ja yksilöllistettyjä sanomia suoraan sanoman tekstiosaa muokkaamalla.
- A/B-testaus: Lähettämällä testaussähköposteja voit kokeilla erilaisia viestin aiheita, lähettäjän nimiä ja sisältöelementtejä sekä selvittää, mitkä elementit tuottavat parhaat reaktiot. Tämän jälkeen voit lähettää parhaiten toimivat sähköpostiviestit yhteystiedoillesi.
- Sähköposti: Luo ja lähetä sähköpostiviestejä, joiden sisältö on merkityksellistä ja houkuttelevaa.
- Aktiiviset mobiili-ilmoitukset: Voit toimittaa yksilöllistettyjä viestejä yhdistämällä mobiilisovellustiedot monimuotoisiin kuluttajaprofiilitietoihin.
- Jakaminen sosiaalisissa verkostoissa: Voit jakaa sähköpostitse toimitettuja markkinointiviestejä sosiaalisten verkostojen sivustoissa ja tuottaa yksityiskohtaisia raporttituloksia.
- Aloitus sivu: Voit luoda kampanjakohtaisia sivuja ja mukautettuja verkkolomakkeita osoittamalla ja napsauttamalla.
- Käyttäytymisen analytiikka: Käsittelemällä postitustuloksia voit tunnistaa trendejä ja kohdistaa markkinointia tiettyihin asiakassegmentteihin. Määrittämällä asiakassegmenttejä ja valitsemalla mittausarvoja voit luoda ristiintaulukointi- ja taulukkoraportteja ja käsitellä tämän jälkeen raportteja lisäämällä tai poistamalla kenttiä, muuttamalla mittausarvoja sekä lajittelemalla ja järjestämällä sarakkeita.
- Kampanjaraportit: Voit luoda asiakkaille lähetetyistä sähköposteista koosteraportteja ja yksityiskohtaisia raporttitietoja. Raportoitavia mittausarvoja ovat esimerkiksi avauskerrat, konversiot, monimuotomedia, välityskerrat ja napsautustietojen käsittely.
- Email Insights: Antaa käyttäjien tutustua postitusten käyttötuntumaan useissa eri sähköpostiohjelmassa, seurata sähköpostiohjelmien käyttöä eri postituslistoissa, jotta sähköpostikampanjat on helppo optimoida sen perusteella, mitä laitteita ja sähköpostiohjelmaa asiakkaat käyttävät. Tilaukseen sisältyy 200 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa. Sähköpostiviestin avaustapahtuma rekisteröityy aina, kun sähköpostin vastaanottaja avaa

Asiakkaalta saamansa viestin. Tilaukseen sisältyy 50 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun Asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi. Email Insights sisältää tekniikkakomponentteja, jotka on toimitannut Litmus. Jos Asiakas tarvitsee enemmän sähköpostiviestin esikatselutapahtumia tai sähköpostiviestin avaustapahtumia kuin hankittu paketti sisältää, Asiakas voi suurentaa käyttöoikeuteen sisältyvää määrää hankkimalla tarpeen mukaan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens -tuotteen, jota on saatavana 100 000 Tapahtuman erissä.

- IBM Marketing Cloud Orientation on perusta- ja koulutuspaketti IBM Marketing Cloud -tuotteeseen. Se sisältää yltäosan kuvauksen Marketing Cloud -ominaisuuksista ja toiminnoista sekä asiakkaiden sitouttamismallin (Customer Engagement Model) esittelyn. Perehdytyspakettiin sisältyy ensimmäinen Marketing Cloud -tilaus, joka tulee käyttää ennen pakollisen perehdytyspalvelun aloittamista. Tuote toimitetaan itsepalvelutuotteena, ja se sisältää videotallenteita ja Web-perustaisia tallenteita.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- a. Viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- b. Kymmenen (10) aktiivista ohjelmaa
- c. 250 000 markkinoinnin vuorovaikutustapahtumaa, joihin kuuluu sekä sähköpostiviestejä että aktiivisia mobiili-ilmoituksia. Mikäli markkinoinnin vuorovaikutustapahtumia tarvitaan lisää, Asiakkaan on hankittava IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions - käyttöoikeuksia Tapahtumaperustaisesti 1 000 Tapahtuman erissä
- d. 200 000 Email Insights -avaustapahtumaa.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard auttaa markkinoinnin ammattilaisia havaitsemaan, valmistelemaan ja vaalimaan liidejä ja kasvattamaan näin tuottoja sovittamalla markkinoinnin ja myynnin toimet entistä paremmin. Tämä IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Kaikki IBM Marketing Cloud Standard -tuotteen sisältämät ominaisuudet
- Markkinoinnin automaatio
- Liidien vaaliminen: Voit luoda markkinointikampanjoita visuaalisen kampanjoiden luontitoiminnon avulla ja määrittää järjestelmän lähettämään automaattisesti viestejä tai siirtymään vaalintaohjelmaan, jos liidi siirtyy tiettyyn vaiheeseen tai toteuttaa tietyn toiminnon.
- Yksi pisteytysmalli: Asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat voidaan pisteyttää ostojen ja väestötietojen sekä käyttäytymisen perusteella – esimerkiksi verkkosivuvierailujen, lomakkeiden lähetysten ja viestivuorovaikutuksen perusteella – tai aikaperusteisten mittarien mukaan, joita voivat olla esimerkiksi vierailujen äskeisyys ja tiheys. Markkinoinnin automaattiset toiminnot reitittävät asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat asianmukaisten jatkotoimien pariin pisteytysten perusteella.
- Progressiiviset lomakkeet: Progressiivisten verkkolomakkeiden avulla voit vähentää lomakkeiden kesken jäämistä ja luoda yhteystiedon profiiliin ajan kuluessa. Tällaisissa lomakkeissa on eri kysymykset joka kerta, kun yhteystieto vierailee Web-sivustossa tai aloitussivulla.
- Digitaalisen käyttäytymisen seuranta: Voit valvoa, miten yhteystiedot ovat vuorovaikutuksessa yritykseen verkossa käyttämällä esimerkiksi laskimia, online-keskusteluja ja sosiaalisen median painikkeita. Näiden mukautettujen Web-seurantatapahtumien toimintatapojen avulla voit siirtää yhteystietoja tiettyihin markkinointiohjelmiin tai käyttäytymisen pisteytysmalleihin.
- Asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) integrointi: Integrointi ulkopuolisten toimittajien CRM-järjestelmiin, kuten Salesforce.com-, Microsoft Dynamics CRM-, NetSuite- ja Sugar CRM -järjestelmiin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuihin sisältyvät seuraavat osat:

- a. Viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- b. Kymmenen (10) aktiivista ohjelmaa
- c. Yksi (1) pisteytysmalli
- d. 50 000 tietokantatietuetta. Jos tietokantatietueita tarvitaan lisää, Asiakkaan on hankittava IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records -tuotetta 10 000 Tietokantatietueen erissä

e. 200 000 Email Insights -avaustapahtumaa.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning perustuu Allocadian (IBM:n ulkopuolinen liikeyhteistyö) tekniikkaan. Se voidaan hankkia Marketing Cloud Standard-, Marketing B2B Standard-, IBM Silverpop Engage- tai IBM Campaign -tuotteen yhteyteen. Tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Suunnittelu: Voit suunnata yrityksen strategiaa, tehdä sijoitetun pääoman tuottoennusteita ja ennustaa tuottojen vaikutuksia luomalla ja määrittämällä yhteiskäyttöön suunnitelmia.
- Budjetointi: Voit luoda ja hallita yleisiä budjetteja millä tahansa valuutalla ilman työläitä ja erillisiä laskentataulukoita. Budjetit voivat koskea maailmanlaajuisia, alueellista tai tuotekeskeistä toimintaa.
- Suorituskyky: Visualisoimalla, analysoimalla ja optimoimalla kuluja voit tehdä viisaampia päätöksiä kytkiessäsi suunnitelmia ja budjetteja CRM-, talous- ja markkinointitietoihin.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Viisi (5) Valtuutettua käyttäjää
- Yksi (1) Yhteysohjelma

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users -käyttäjiä voidaan hankkia, jos Asiakas tarvitsee enemmän Valtuutettuja käyttäjiä kuin peruspalveluun sisältyy. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector -yhteysohjelma voidaan hankkia, jos Asiakas tarvitsee lisää Yhteysohjelmia peruspalvelussa käytettäväksi.

4. Asennuspalvelutuotteet

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services on toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud Standard -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan Asiakasta etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services on toimitus- ja koulutuspalvelun yhdistelmä, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot Marketing Cloud B2B Standard -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen ensimmäisen Marketing Cloud B2B Standard -tilauksen yhteydessä. IBM osoittaa perehdytyskonsultin opastamaan organisaatioita etäkokouksina ja tallennettavina Web-opetuskertoina toteutettavan perehdytyksen aikana. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services on koulutuspalvelu, joka on suunniteltu antamaan käyttäjille tarvittavat tiedot IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning -tuotteiden kokoonpanon määrittämiseen ja käyttöön. Tämä etäpalveluna toimitettava palvelu on pakollinen IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users -tuotteen hankinnan yhteydessä. IBM osoittaa koulutuskonsultin opastamaan organisaatioita käyttämään edistyneitä raportointitoimintoja ja mittatietotaulujen mukautusominaisuuksia etäkokousten ja tallennettavien Web-opetuskertojen avulla. Perehdytyspalveluihin sisältyy toimituksia, kokoonpanon määrittämis- ja asennuspalveluja, koulutusta sekä kysymyksiin vastaamista.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

1. Määritelmät

- a. **Sovelluksen seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämien sovellusliittymäosien käyttäjät eivät pysty käyttämään Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Selvennyksenä todetaan, että Seisonta-aikaa ei ole silloin, kun kuka tahansa käyttäjä voi käyttää Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin tällä on asianmukaiset käyttöoikeudet.
- b. **Käytettävyyshyvyitys** – tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- e. **Tietojen käsittelyn seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelu ei kykene keräämään tietoja Palvelussa olevien tietojen käsittelyelementtien välityksellä.
- f. **Seisonta-aika** tarkoittaa Sovelluksen seisonta-aikaa ja/tai Tietojen käsittelyn seisonta-aikaa. Seisonta-aika tarkoittaa lisäksi ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei kykene lähettämään tai vastaanottamaan tietoja IBM SaaS -tuotteen tietojen käsittelyelementtien välityksellä. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot, hätätilanteen edellyttämä ylläpito sekä Internet-palveluntarjoajan tai tietoliikenneyhteyksien tarjoajan toimet taikka toimimatta jättäminen);
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) Asiakkaan laiminlyönti, joka liittyy vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättämiseen Palvelun käytössä
 - (5) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- g. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. **Palvelu** tarkoittaa IBM SaaS -tuotetta, jota tämä SLA-sopimus koskee.
- i. **Palvelutaso** tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuustason 1 tukipyynnön (jäljempänä Tekninen tuki -kohdassa määritetyllä tavalla) kustakin Tapahtumasta kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan kestoon, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. Jos Asiakas ilmoittaa samanaikaisesta Sovelluksen seisonta-ajan ja Tietojen käsittelyn seisonta-ajan tapahtumasta, IBM käsittelee

päällekkäisiä Seisonta-aikoja yhtenä Seisonta-ajan ajanjaksona, ei kahtena erillisenä Seisonta-ajan ajanjaksona. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.

- d. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kahtakymmentä prosenttia (20 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Alle 97,000 %	20 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvitys, koska Saavutettu palvelutaso on 99,884 %
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

4. Muita tähän SLA-sopimukseen liittyviä tietoja

Tämä SLA-sopimus on tarkoitettu ainoastaan IBM:n asiakkaille, eikä se koske vaateita, joiden esittäjinä ovat käyttäjät, vieraat, Palveluun osallistuvat tahot tai luvallisesti kutsutut, eikä mitään IBM:n toimittamia Palvelun beeta- ja kokeiluversioita. SLA-sopimus koskee ainoastaan tuotantokäytössä olevia Palveluja. SLA-sopimus koskee vain tuotantoympäristöjä, ei esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- ja kehitysympäristöjä.